



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 10414 --- DE 2018

( 16 FEB 2018 )

Por la cual se impone una sanción

Versión Pública

Radicación 15-46114

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y los numerales 5 y 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que el 28 de febrero de 2015 esta Superintendencia tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, por parte de la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA**, por lo que este Despacho decidió iniciar investigación administrativa con fundamento en los siguientes hechos:

1.1. El señor [REDACTED] mediante queja presentada bajo el radicado número [REDACTED] manifestó que la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LIMITADA** desatendió su solicitud de supresión de datos, razón por la cual esta Dirección adelantó una actuación administrativa que culminó con la expedición de la Resolución No. 72364 del 28 de noviembre de 2014 que ordenó el archivo de la actuación administrativa por considerar que: "(...) En todo caso, revisando el acervo probatorio, se encuentra que la sociedad investigada Internacional de Vehículos Limitada informó al señor [REDACTED] sobre la eliminación de su información de su base de datos, partiendo del ejercicio del derecho del titular consagrado en la ley, razón por la cual se archivara la presente actuación.

*Sin embargo, se advierte al reclamante que de recibir nuevamente información similar a la que fue objeto de reclamación por parte de la investigada podrá, en ejercicio de su derecho de hábeas data, presentar nuevamente queja ante esta Superintendencia indicando los hechos y pretensiones de la misma aportando las pruebas pertinentes con el fin de adelantar la correspondiente investigación administrativa de carácter sancionatorio"*

1.2. El 28 de febrero de 2015 el mencionado denunciante presentó una nueva reclamación, bajo el radicado 15-46114, mediante el cual afirmó que la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA** continuó remitiendo información de carácter comercial a su correo electrónico y que expuso su información personal a terceros no autorizados, como se evidencia a folio tres (3) del expediente.

**SEGUNDO:** Que con la expedición de la Resolución No. 1411 del 25 de enero de 2016, se dio inicio a la presente actuación administrativa y se le formularon cargos a la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LIMITADA**, la mencionada resolución le fue notificada al representante legal de la sociedad en cuestión con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales, y en particular las disposiciones contenidas en los literales a) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4 junto con literal c) del artículo 8 de la norma en mención<sup>1</sup>, con la Resolución mencionada se dio inicio a la presente actuación administrativa y se le

<sup>1</sup> "Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

(...)

Por la cual se impone una sanción

formularon cargos a la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LIMITADA**, la mencionada resolución le fue notificada al representante legal de la sociedad en cuestión, para que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite, con el fin de que ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción. Igualmente se comunicó de la misma actuación al denunciante.

**TERCERO:** Que la investigada, mediante comunicación No. 15-046114- -00005- del 23 de febrero de 2016, presentó escrito de descargos, aduciendo lo siguiente:

*"(...) 1. Respecto de este acápite nos permitimos manifestar que la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA**, en forma oportuna ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 de Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c del artículo 4 y el literal C del 8:*

*(...)*

*5. No obstante lo anterior cabe aclarar que **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA** no autorizo, suministro o entrego información del quejoso [REDACTED] para que le fueran enviados mensajes o información a nombre de nuestra compañía, pues dicha información ya había sido eliminado de nuestra base de datos y por ende no se tenía acceso a misma para la fecha 20 de febrero de 2015 en la cual aparece enviado el correo.*

*6. Mediante investigación interna realizada por la compañía se logró identificar que uno de nuestros funcionarios poseía en su base de datos personal los datos personales del quejoso y sin autorización y consentimiento de Internacional de Vehículos Lda., realizo el envió de dicho correo, situación que no alcanzamos a prever, no obstante las diligencias y buen juicio que la empresa siempre ha tenido en el manejo de su base de datos, pues dicha información no se encontraba en nuestros archivos por haber sido eliminada oportunamente.*

*7. En el tratamiento de los datos personales la empresa ante todo ha tenido en cuenta que los datos de su base no podrán ser obtenidos ni divulgados, ni informados sin previa autorización o en ausencia del mandato legal o judicial que revele el consentimiento, además es cierto que los datos del señor Héctor Francisco Torres Gutiérrez fueron eliminados a petición suya y de esta decisión él tiene pleno conocimiento".*

**CUARTO:** Que mediante la Resolución No.30513 del 31 de mayo de 2017 y en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, se ampliaron los cargos inicialmente formulados en la presente investigación, con base en los hechos relacionados al observar una posible vulneración de otras normas de protección de datos personales tales como el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y el literal d) del artículo 17 de la citada ley, por lo cual se hace necesario ampliar la formulación de cargos inicialmente realizada como se señala a continuación:

4.1 El literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 12 de la misma normatividad; teniendo en cuenta que del análisis preliminar de las pruebas aportadas en el expediente, este Despacho observa que la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA** posiblemente no cuenta con la copia de la autorización otorgada por el Titular para efectuar el Tratamiento de datos personales con fines comerciales y/o publicitarios con

Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

*(...)"*

*c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.*

*(...)*

Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

*(...)*

*c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;*

Por la cual se impone una sanción

posterioridad al 17 de marzo de 2014, fecha en la cual el Responsable afirmó que suprimió la información personal del Titular de su base de datos.

- 4.2 El literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el Principio de Acceso y Circulación restringida del literal f) del artículo 4 de la misma normatividad; toda vez que en el correo electrónico enviado el 20 de febrero de 2015 por la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA**, presuntamente quedó expuesta no solo la información del denunciante sino también la de otros treinta y tres titulares, sin una copia oculta que brinde un conocimiento restringido de la mensaje comercial y/o publicitario, razón por la cual se observa la posible vulneración del derecho de *habeas data* de más personas afectadas.

**QUINTO:** Que la investigada, mediante comunicación No. 15-046114- -00018- del 5 de Julio de 2.017, presentó escrito de descargos, aduciendo lo siguiente:

- 5.1 Indicó que "(...) **INTERNACIONAL DE VEHICULOS Ltda.** se encuentra sujeta a los parámetros que están establecidos por la normatividad vigente que reglamenta la protección de datos personales, acorde con lo anterior la sociedad que represento desde que fue expedida la ley 1581 de 2.012 y el decreto 1377 de 2.013 ha venido realizando las labores necesarias para que el tratamiento de los datos personales que son conservados en nuestra base de datos cumplan con todos los requisitos legales, debido a lo anterior y teniendo en cuenta que para la entrada en vigencia de la norma la base de datos de nuestra sociedad era muy grande se procedió a realizar de acuerdo a lo que estableció el decreto 1377 de 2.013, la publicación del aviso de autorización para el tratamiento de datos personales, el cual fue publicado en periódicos de amplia circulación, lo cual informado mediante comunicado de fecha 05 de Agosto de 2.013 a su entidad, documentos que se portan como prueba al presente escrito.

Por otra parte desde la fecha de la publicación del aviso de autorización para el tratamiento de datos personales las personas que suministran datos en la compañía realizan el diligenciamiento de la autorización para el tratamiento de datos personales la cual adjunto con el presente escrito.

Por lo anterior **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, a la fecha se encuentra cumpliendo la normatividad vigente de protección de datos personales tiene implementado el proceso para las solicitudes de corrección, actualización y eliminación de los datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos tal como se puede observar en el caso que nos ocupa, pues cuando el señor [REDACTED] solicitó la eliminación de sus datos de nuestras bases de datos se procedió de manera inmediata y adecuada a proceder con dicha eliminación de la información, tal como consta en las comunicaciones de fecha 17 de Marzo de y 09 de Junio de 2.014 que le fueron enviadas al señor Héctor Torres Gutiérrez, en la cual se le indicaba que sus datos personales habían sido borrados de nuestras bases de datos, también se probó dicha circunstancia con la constancia de la eliminación de datos correspondientes al señor [REDACTED] identificado con cedula de ciudadanía N°. [REDACTED] realizada desde el día 26 de Febrero de 2.014 y la imagen del resultado de búsqueda correspondiente a cedula de ciudadanía N° [REDACTED], en nuestros sistemas, las cuales se encuentran aportas al expediente" (fl. 52)

Por lo anterior **Internacional de Vehículos Ltda.** ha cumplido con lo establecido en la normatividad vigente de protección de datos personales, sin afectar ningún derecho del titular de los datos y a su vez ha realizado la debida diligencia con el fin de atender todos los preceptos legales para la conservación y tratamiento de los datos acorde a nuestra política y manual de protección de datos personales, la política para tratamiento de datos personales, se encuentra publicada en nuestra página [REDACTED] como política de privacidad.

- 5.2 Respecto de la presunta vulneración al deber contemplado en el numeral b) del artículo 17 de solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular señaló que "(...) respecto a este cargo nos permitimos manifestar que **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, como responsable del tratamiento de datos personales realizo las correspondientes labores necesarias tendientes a obtener la autorización de protección de datos personales de los titulares para lo cual a mediados del año 2.013, fecha para la cual nos encontrábamos en la implementación de la reglamentación correspondiente a la protección de datos personales en la compañía, en cumplimiento de los artículos 10 numeral 3º, 14 al 16 del decreto 1377 del

Por la cual se impone una sanción

2013 procedimos a publicar el aviso de privacidad tal como lo ordenaba dicha norma en periódicos de amplia circulación como lo fue EL TIEMPO, PORTAFOLIO, pagina WEB del concesionario y los físicos ubicados en todas las instalaciones de Internacional de Vehículos Ltda."

Lo anterior teniendo en cuenta que la base de datos de la compañía era muy grande y no nos era posible solicitar autorización expresa de cada titular, aviso que para el caso que nos ocupa cubrió los datos que se tenían en su momento del señor [REDACTED]

(...)

Dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 garantizamos el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de los datos al señor [REDACTED], por lo cual se realizó la eliminación de los datos personales que reposaban en la base de datos de nuestra compañía.

Ahora bien respecto al contacto que realizó un funcionario de nuestra entidad al señor [REDACTED] mediante correo electrónico el día 20 de Febrero del año 2.015, mediante investigación interna realizada por la compañía se logró identificar que uno de nuestros funcionarios poseía en su base de datos personal los datos personales del quejoso, quien procedió a contactarlo sin autorización y consentimiento de Internacional de Vehículos Ltda. Situación que no fue de conocimiento de la compañía sino hasta el momento del requerimiento que fue realizado por su entidad, donde la compañía se entera de la situación presentada con el señor [REDACTED] en el año 2015, como se ha manifestado en varias oportunidades la información para la fecha del envío del correo no se encontraba en nuestros archivos por haber sido eliminada oportunamente.

En ocasión a lo anterior la compañía en diligencia descargo del día 04 de Junio de 2.017 indaga a la funcionaria que realizó el contacto con el señor [REDACTED] con el fin de verificar la situación presentada, en dicha diligencia la funcionaria manifiesta claramente que la información NO FUE SUMINISTRADA NI SUSTRADA DE LAS BASES DE DATOS DE INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA., que el correo electrónico del señor [REDACTED] lo tenía guardado en una base de datos personal de la cual no tenía conocimiento la compañía, también se logra establecer que el correo enviado al titular no fue autorizado por la compañía ya que para el envío del mismo, no informó a nadie de la compañía, adjuntamos diligencia de descargos al presente escrito".

5.3. Respecto a la presunta vulneración al deber contemplado en el numeral artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento manifestaron que (...) a petición del titular de los datos señor [REDACTED] y garantizando su derecho de Habeas Data se le retiró de la base de datos de nuestra compañía, tal como consta en la constancia de la eliminación de datos correspondientes al señor [REDACTED] identificado con cedula de ciudadanía No. [REDACTED] realizada desde el día 26 de Febrero de 2.014, de lo cual tiene conocimiento la Superintendencia de Industria y Comercio quien reconoció expresamente el hecho en su resolución No. 72364 de fecha 28 de noviembre de 2.014, como se mencionó anteriormente el correo electrónico que fue enviado al titular fue remitido por un funcionario sin autorización ni consentimiento de Internacional de Vehículos Ltda., tampoco nuestra compañía suministró o entregó la información del quejoso [REDACTED] para que le fueran enviados mensajes o información a nombre de nuestra compañía, pues dicha información ya había sido eliminada de nuestra base de datos y por ende no se tenía acceso a la misma, de nuestra base de datos no se podía obtener la información así se hubiese ingresado sin autorización, pues sencillamente la información no EXISTIA YA EN LA BASE DE DATOS. (Fol. 54).

Cabe precisar que la funcionaria como lo dejó claro en la diligencia descargos, la información del titular la tenía guardada en un ARCHIVO DE CARÁCTER PERSONAL, del cual no tenía conocimiento nuestra compañía, por lo tanto el dato del titular no fue sustraído de manera irregular de la base de datos de la compañía, nuestro sistema no fue violentado o consultado de manera irregular, distinto hubiese sido si el funcionario para contactar al titular hubiese ingresado a nuestro sistema y de manera irregular hubiese sacado la información, lo cual daría

Por la cual se impone una sanción

para considerar la posibilidad de que las medidas de seguridad no fueran efectivas, pero como se ha mencionado ampliamente en el transcurso del presente escrito la información del titular

no fue sustraída de nuestra base de datos y aun, si esto hubièse sucedido la información ya se encontraba eliminada entonces no había forma de obtener del sistema la información del señor

- 5.4 La investigada concluye señalando que debe ser exonerada responsabilidad, manifestando lo siguiente: "(...) Solicitamos desde ya a su entidad se exonere de responsabilidad a mi representada de los cargos que le fueron imputados por la presunta violación a los derechos de los titulares por infringir normas de protección de datos personales lo anterior sustentado en lo explicado anteriormente en cada uno de los cargos y en base a lo siguiente:

Es cierto que se presentó un contacto con el señor [REDACTED] con información de nuestra compañía posterior a la solicitud de eliminación de los datos por parte del titular, pero si bien el hecho esta dado mi representada no tiene responsabilidad en el mismo, como se mencionó anteriormente y se sustenta con las pruebas que han sido aportadas en el expediente, la sociedad que represento no tuvo conocimiento, ni autorizo, no suministro y tampoco fue asaltada su sistema de seguridad, en el contacto que fue realizado con el titular por parte de nuestro funcionario.

La base de datos que fue utilizada corresponde a una base de carácter personal, sobre la cual mi representada no tiene control y de la cual no es responsable del tratamiento de los datos que allí reposan, por lo cual no era posible eliminar de esta el dato de el señor [REDACTED] y/o de los demás titulares que reposan en dicha base.

La exoneración de responsabilidad está dada debido a que no es posible responder por los hechos de un tercero o actuaciones que están por fuera del manejo de la compañía pues es un acto que sale de control de la misma, no se puede estar obligado a responder por el manejo, control o tratamiento de una base de datos la cual no se es responsable.

Por otro lado es importante aclarar que respecto a la seguridad de la información para el caso que nos ocupa, no se presentó hecho o situación que vislumbre fallas en los sistemas de seguridad o control que se tiene respecto a las bases de datos, pues como se manifestó el hecho presentado no sucedió por violación a sustracción indebida de la información de nuestras bases de datos, la información del señor [REDACTED] ya no se encontraba disponibles en nuestros sistemas debido a que ya está eliminada de tiempo atrás y por otro lado la información del titular para el contacto que fue realizado en el mes de febrero no SALIO de nuestra compañía, motivo por el cual no se puede imputar dicho cargo a mi representada".

**SEXTO:** Que mediante Resolución No. 76882 del 24 de Noviembre de 2017, se corrió traslado a la sociedad investigada para que presentara alegatos de conclusión y se incorporaron las pruebas obrantes en el expediente, las cuales se relacionan a continuación:

#### 6.1 Pruebas aportadas por el denunciante

- 6.1.1 Denuncia hecha por el señor [REDACTED] (fls. 1 a 6).

#### 6.2 Pruebas aportadas por la parte investigada

- 6.2.1 Escrito de descargos, respecto de la Resolución No. 1411 de 2016, obrante a folios 12 al 14 del expediente.
- 6.2.2 Certificado de existencia y representación de **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA.** (fls. 15 al 20).
- 6.2.3 Copia de la constancia de la eliminación de datos correspondiente al señor [REDACTED], efectuada el 26 de febrero de 2014 (fl. 21).
- 6.2.4 Imagen del resultado de búsqueda correspondiente a la cédula de ciudadanía No. 19.369.311, en los sistemas de la investigada (fl. 22).

Por la cual se impone una sanción

- 6.2.5 Estados Financieros de la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA.**, años 2012, 2013 y 2014 (fls. 23 al 31).
  - 6.2.6 Escrito de descargos, respecto de la Resolución No. 30513 de 2017, obrante a folios 52 al 56 del expediente.
  - 6.2.7 Autorización para el tratamiento de datos personales (fl. 57).
  - 6.2.8 Términos y condiciones y políticas de privacidad (fl. 58)
  - 6.2.9 Manual interno de políticas y procedimientos para la protección de datos personales (fls. 59 al 63).
  - 6.2.10 Copia memorial radicado a esta Superintendencia, cumpliendo con lo ordenado en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 (fls. 64 al 71).
  - 6.2.11 Copia de la constancia de la eliminación de datos correspondiente al [REDACTED] [REDACTED] efectuada el 26 de febrero de 2014 (fl. 72).
  - 6.2.12 Imagen del resultado de búsqueda correspondiente a la cédula de ciudadanía No. 19.369.311, en los sistemas de la investigada (fl. 73).
  - 6.2.13 Acta de descargos presentados por la señora [REDACTED] (fl. 74)
  - 6.2.14 Constancia del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD (fls. 75 al 77)
  - 6.2.15 Certificado de existencia y representación de **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA.** (fls. 78 al 84)
- 6.3 Pruebas recaudadas por esta Dirección.**
- 6.3.1 Copia de la Resolución No. 72364 de 2014 (fls. 7 al 11).

**SEPTIMO:** Que con comunicación remitida por la investigada el 11 de Diciembre de 2017, mediante la cual presentó los alegatos de conclusión, la señora Aura Johana Vargas Jordán en su calidad de Representante Legal para Asuntos Judiciales de la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA.**, reiteró lo manifestado en sus descargos indicando lo siguiente:

7.1. Reitero que: "(...) *Internacional de Vehículos Ltda., a la fecha se encuentra cumpliendo la normatividad vigente de protección de datos personales tiene implementado el proceso para las solicitudes de corrección, actualización y eliminación de los datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos, tal como se puede observar en el caso que nos ocupa, pues cuando el señor [REDACTED] solicitó la eliminación de sus datos de nuestras bases de datos se procedió de manera inmediata y adecuada a proceder con dicha eliminación de la información, tal como consta en las comunicaciones de fecha 17 de Marzo de y 09 de Junio de 2.014 que le fueron enviadas al señor Héctor Torres Gutiérrez, en la cual se le indicaba que sus datos personales habían sido borrados de nuestras bases de datos, también se probó dicha circunstancia con la constancia de la eliminación de datos correspondientes al señor [REDACTED] [REDACTED] 311 realizada desde el día 26 de Febrero de 2.014 y la imagen del resultado de búsqueda correspondiente a cedula de ciudadanía No. 19.369.311, en nuestros sistemas, las cuales se encuentran aportadas al expediente...*" (Subrayado fuera de texto).

Ahora bien respecto al contacto que realizó un funcionario de nuestra entidad al señor [REDACTED] mediante correo electrónico el día 20 de Febrero del año 2.015, mediante investigación interna realizada por la compañía se logró identificar qué uno de nuestros funcionarios poseía en su base de datos personal los datos personales del quejoso, quien procedió a contactarlo, sin autorización y consentimiento de Internacional de Vehículos Lda., situación que no fue de conocimiento e la compañía sino hasta el momento del requerimiento que fue realizado por su entidad, donde la compañía se entera de la situación presentada con el señor

Por la cual se impone una sanción

en el año 2.015, como se ha manifestado en varias oportunidades la información para la fecha del envío del correo no se encontraba en nuestros archivos por haber sido eliminada oportunamente.

En ocasión a lo anterior la compañía en diligencia descargos del día 04 de Junio de 2017 indaga a la funcionaria que realizó el contacto con el señor con el fin de verificar la situación presentada, en dicha diligencia la funcionaria manifiesta claramente que la información NO FUE SUMINISTRADA NI SUSTRAIDA DE LAS BASES DE DATOS DE INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA., que el correo electrónico del señor lo tenía guardado en una base de datos personal de la cual no tenía conocimiento la compañía, también se logra establecer que el correo enviado al titular no fue autorizado por la compañía ya que para el envío del mismo, no informó a nadie de la compañía, adjuntamos diligencia de descargos al presente escrito.

Por lo anterior no era posible que Internacional tuviera nueva autorización de protección de datos personales del señor pues como ya se mencionó el contacto no fue autorizado ni informado a la compañía, en nuestra base de datos ya se encontraban eliminados los datos personales del titular" (Subrayado y negrilla fuera de texto).

#### OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

#### NOVENO: Análisis del caso

##### 9.1. Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011<sup>2</sup>, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

*"En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que pese a la generalidad de la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en términos específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato".*

Atendiendo a los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

(i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.

(ii) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de los literales a) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4 junto con literal c) del artículo 8 de la norma citada, así como el incumplimiento del literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y el literal d) del artículo 17 de la misma norma.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada en los escritos de descargos y alegatos de conclusión, y el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

<sup>2</sup> Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

## 9.1. Valoración probatoria y conclusiones

### 9.1.1. Deber de garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y/o solicitar la supresión del dato.

El Título II de la Ley 1581 de 2012 contiene los principios rectores del Régimen General de Protección de Datos Personales, los cuales deben ser interpretados y aplicados armónicamente al momento de realizar una investigación por infracciones al mencionado régimen. Específicamente el literal a) del artículo 17 se encuentra relacionado con el caso en concreto, que expresamente señala:

*“Artículo 4°. Principios Para el Tratamiento de Datos Personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:*

(...)

*c) Principio de Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento”*

Los principios rectores, además, deben confluir en cuanto a su aplicación con los deberes y derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012, específicamente en el presente caso, es relevante mencionar los deberes que tienen los Responsables de garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

La Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, mediante la cual realiza el análisis constitucional de la Ley estatutaria 1581 de 2012, manifestó:

*“De conformidad con la jurisprudencia de esta Corporación, dentro de las prerrogativas – contenidos mínimos- que se desprenden de este derecho encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer –acceso- la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificadas o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa.” (subrayado fuera de texto).*

Al respecto, debe precisar este Despacho que, tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de Hábeas Data otorga la facultad al Titular de los datos personales de exigir el acceso, corrección, adición, actualización y eliminación de su información, por lo que resulta apenas claro, que los Responsables y Encargados de la información deben implementar mecanismos que le permita al Titular acceder en cualquier momento a su información, actualizar la misma o solicitar se elimine o se suprima.

Así las cosas, los responsables del tratamiento de la información deben garantizar el cumplimiento de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, que entre ellos, se expresó:

*“Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

*a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;*

(...)”

Frente a la posibilidad que tienen los Titulares de revocar la autorización y/o solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

*“Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

Por la cual se impone una sanción

(...)

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

(...)"

Al respecto, es oportuno señalar que el citado Artículo 8 establece que los Titulares pueden solicitar la supresión de su información personal frente a lo cual vale la pena resaltar que, la Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley<sup>3</sup>, determinó que "el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato".

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de *habeas data* permite a los Titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos. El ejercicio de dicho derecho encuentra además en las normas aplicables una regulación específica que determina la oportunidad y suficiencia con la que se debe dar cumplimiento a la solicitud de actualización o eliminación del dato personal. En efecto en el Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.2.6, reglamentario del literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el artículo 15, expresamente se señala:

**"ARTÍCULO 2.2.2.25.2.6. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012".

Ahora bien, superada la anterior discusión, se observa que en el presente caso el señor [REDACTED] solicitó la supresión de sus datos personales de todas las bases de datos administradas por la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA.**, con el fin de no continuar recibiendo mensajes de correo electrónico publicitarios. Dicha solicitud fue realizada ante este Despacho el día 24 de febrero de 2014, motivo que dio origen a la expedición de la Resolución 72364 del 28 de noviembre de 2014 mediante la cual se archivó la actuación, teniendo en cuenta la afirmación realizada por la investigada en la que indica que ya había realizado la supresión de los datos personales del señor [REDACTED]: Posteriormente, el 28 de febrero de 2015 el titular presentó nuevamente una reclamación, bajo el radicado 15-46114, mediante el cual afirma que la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA** continuó remitiendo información de carácter comercial a su correo electrónico.

Por su parte, de las respuestas emitidas por la sociedad investigada se advierte que: "(...) cuando el señor [REDACTED] solicitó la eliminación de sus datos de nuestra base de datos se procedió de manera inmediata la eliminación y adecuada a proceder con dicha eliminación de la información, tal como consta en la comunicaciones de fecha de 17 de marzo de y 09 de junio de 2014 que le fueron enviadas al señor [REDACTED]

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P.: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Por la cual se impone una sanción

identificado con cedula de ciudadanía No. [REDACTED] realizada desde el día 26 de febrero de 2014 y la imagen del resultado de búsqueda correspondiente a cedula de ciudadanía No. [REDACTED] en nuestros sistemas, las cuales se encuentran aportas al expediente”.

No obstante, en el escrito de descargos, la sociedad investigada manifestó que: “Internacional de Vehículos Ltda., ha cumplido con lo establecido en la normatividad vigente de protección de datos personales, sin afectar ningún derecho del titular de los datos y a su vez a realizado (sic) de debida diligencia con el fin de atender todos los preceptos legales para la conservación y tratamiento de los datos acorde a nuestra política y manual de protección de datos personales, la política para el tratamiento de datos personales, se encuentra publicada en nuestra página web [www.idv.com.co](http://www.idv.com.co) como política de privacidad”.

Así mismo, en el escrito de alegatos presentado por la investigada ante esta Superintendencia el 11 de diciembre de 2017, señaló que: “(...) mediante investigación interna realizada por la compañía se logró identificar qué uno de nuestros funcionarios poseía en su base de datos personal los datos personales del quejoso, quien procedió a contactarlo, sin autorización y consentimiento de Internacional de Vehículos Ltda., situación que no fue de conocimiento e la compañía sino hasta el momento del requerimiento que fue realizado por su entidad, donde la compañía se entera de la situación presentada con el señor [REDACTED] en el año 2.015, como se ha manifestado en varias oportunidades la información para la fecha del envío del correo no se encontraba en nuestros archivos por haber sido eliminada oportunamente”.

Así las cosas, una vez analizado el conjunto de pruebas que obran en el expediente, esta Dirección encuentra demostrado que la investigada atendió en debida forma la primera solicitud de supresión presentada por el denunciante tal como se prueba con la imagen del resultado de búsqueda correspondiente a cedula de ciudadanía del titular que obra a folio setenta y tres del plenario.

De igual forma el Despacho reconoce que, en este caso en particular, la investigada desconocía la existencia de la base de datos construida por uno de sus subalternos y que por lo tanto, mal podrá haber adelantado el procedimiento de supresión de datos personales sin ser advertido previamente por el titular.

Por las razones expuestas, al no estar demostrada la violación contemplada en el literal a) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, en concordancia con literal c) del artículo 4 junto con literal c) de artículo 8 de la norma en mención por parte de la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LTDA** se procederá a desestimar éste cargo.

#### **9.1.2. Deber de solicitar y conservar copia de la autorización para el tratamiento de los datos personales de los titulares.**

El artículo 15 de la Constitución Política establece que las personas, en desarrollo de sus derechos a la autodeterminación informática y el principio de libertad, son quienes de forma expresa deben autorizar que la información que sobre ellos sea recaudada pueda ser incluida en una base datos.

Al respecto la Corte Constitucional ha señalado lo siguiente:

*“Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.*

*Este principio, pilar fundamental de la administración de datos, permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser utilizada o no en bases de datos. También impide que la información ya registrada de un usuario, la cual ha sido obtenida con su consentimiento, pueda pasar a otro organismo que la utilice con fines distintos para los que fue autorizado inicialmente.*

*El literal c) del Proyecto de Ley Estatutaria no sólo desarrolla el objeto fundamental de la protección del habeas data, sino que se encuentra en íntima relación con otros derechos fundamentales como el de intimidad y el libre desarrollo de la personalidad. En efecto, el ser humano goza de la garantía de determinar qué datos quiere sean conocidos y tiene el derecho a determinar lo que podría denominarse su ‘imagen informática’<sup>4</sup>.*

Por lo anterior, se concluye que sin la autorización previa, expresa e informada del titular, los datos personales no podrán ser registrados, divulgados, ni tratados. Así mismo, en el artículo 9 de la Ley

<sup>4</sup> Ver en: Corte Constitucional Sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Por la cual se impone una sanción

1581 de 2012, se señala que dicha autorización deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Al respecto, la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, en su escrito de descargos, indicó que a mediados del año 2013, se encontraban en la implementación de la normatividad correspondiente a la protección de datos personales de sus bases de datos, por lo que procedieron a dar aplicación a la disposición contenida en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

De acuerdo con lo anterior, la información recolectada antes de la entrada en vigencia de la ley 1581 de 2012 debe sujetarse a los requisitos impuesta por esta, toda vez que el Decreto 1377 de 2013<sup>5</sup> en su artículo 10<sup>6</sup> estableció que los Responsables de la información podían utilizar los mecanismos dispuestos por la norma para obtener la autorización de los titulares de los datos personales recolectados antes de la entrada en vigencia de la mencionada norma.

Es así como, en el acervo probatorio se observa la publicación realizada por la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.** el día 2 de agosto de 2013 en el periódico El Tiempo (fl.64) y el día 2 de agosto de 2013 en el periódico Portafolio (fl 68), el cual titula "Aviso de privacidad para el tratamiento de datos personales".

De lo anterior se infiere que la investigada, al aplicar en debida forma el mecanismo excepcional consagrado en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2012 de la norma mencionada, contaba con una base legal que la legitimaba para hacer el tratamiento de los datos personales del Titular, por lo menos hasta la fecha en el denunciante solicitó la supresión total de su información

En consecuencia, este Despacho encuentra demostrado que la sociedad investigada cumplió con el deber contemplado en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, razón por la cual se desestimaré este cargo.

### 9.1.3. Deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias.

En cuanto hace relación con el cumplimiento de éste deber, se hace necesario precisar que el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 establece los principios para el Tratamiento de los datos personales, entre los cuales se encuentran el principio de acceso y circulación restringida y el de seguridad que señalan lo siguiente:

<sup>5</sup> "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

<sup>6</sup> "ARTÍCULO 10. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL PRESENTE DECRETO. Para los datos recolectados antes de la expedición del presente decreto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Los responsables deberán solicitar la autorización de los titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el artículo 7° anterior, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.

2. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 1, se considerarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que el responsable o encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en sus bases de datos.

3. Si los mecanismos citados en el numeral 1 imponen al responsable una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, el Responsable podrá implementar mecanismos alternos para los efectos dispuestos en el numeral 1, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

Con el fin de establecer cuándo existe una carga desproporcionada para el responsable se tendrá en cuenta su capacidad económica, el número de titulares, la antigüedad de los datos, el ámbito territorial y sectorial de operación del responsable y el mecanismo alterno de comunicación a utilizar, de manera que el hecho de solicitar el consentimiento a cada uno de los Titulares implique un costo excesivo y que ello comprometa la estabilidad financiera del responsable, la realización de actividades propias de su negocio o la viabilidad de su presupuesto programado.

A su vez, se considerará que existe una imposibilidad de solicitar a cada titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos cuando el responsable no cuente con datos de contacto de los titulares, ya sea porque los mismos no obran en sus archivos, registros o bases de datos, o bien, porque estos se encuentran desactualizados, incorrectos, incompletos o inexactos.

4. Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales 1, 2 y 3, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente decreto, el responsable y encargado podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

5. En todo caso el Responsable y el Encargado deben cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto. Así mismo, será necesario que la finalidad o finalidades del Tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente.

**Parágrafo.** La implementación de los mecanismos alternos de comunicación previstos en esta norma deberá realizarse a más tardar dentro del mes siguiente de la publicación del presente decreto".

Por la cual se impone una sanción

"(...)

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;  
(...)"

Como se advierte, tanto el principio de acceso y circulación restringida como el de seguridad deben ser atendidos por los Responsables de Tratamiento para así garantizar el derecho de Hábeas Data de los titulares, pues de la adopción de medidas de conservación de la información y de los controles de seguridad implementados depende que se minimicen los riesgos de exposición de los datos personales privados.

De otra parte, los principios anteriormente enunciado se encuentra consagrados como un deber legal en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que es del siguiente tenor:

*"ARTÍCULO 17. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

*d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento (...)"*

Ahora bien, retomando el caso bajo estudio, se encuentra que el denunciante afirma que: "(...) La señora Martha Lidia Vélez, titular de una cuenta de correo electrónico dentro del dominio de Internacional de Vehículos, hizo pública mi dirección de correo electrónico para los otros 32 destinatarios de su mensaje remitido el 20 de febrero de 2015 me envió el 20 de febrero" la sociedad **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.** Tal afirmación encuentra respaldo probatorio en la prueba documental que obra a folio 3 del expediente y que consiste en un mensaje electrónico enviado el viernes 20 de febrero de 2015 desde la dirección [REDACTED] al denunciante y a 32 titulares más, debiendo indicar que tal prueba no ha sido controvertida por la investigada.

Por su parte, la investigada fundamenta su defensa afirmando que debe ser exonerada de toda responsabilidad bajo el siguiente argumento:

*"(...) Solicitamos desde ya a su entidad se exonere de responsabilidad a mi representada de los cargos que le fueron imputados por la presunta violación a los derechos de los titulares por infringir normas de protección de datos personales lo anterior sustentado en lo explicado anteriormente en cada uno de los cargos y en base a lo siguiente:*

*Es cierto que se presentó un contacto con el señor [REDACTED] con información de nuestra compañía posterior a la solicitud de eliminación de los datos por parte del titular, pero si bien el hecho esta dado mi representada no tiene responsabilidad en el mismo, como se mencionó anteriormente y se sustenta con las pruebas que han sido aportadas en el expediente, la sociedad que represento no tuvo conocimiento, ni autorizo, no suministro y tampoco fue asaltada su sistema de seguridad, en el contacto que fue realizado con el titular por parte de nuestro funcionario.*

*La base de datos que fue utilizada corresponde a una base de carácter personal, sobre la cual mi representada no tiene control y de la cual no es responsable del tratamiento de los datos*

Por la cual se impone una sanción

que allí reposan, por lo cual no era posible eliminar de esta el dato de el señor [REDACTED] y/o de los demás titulares que reposan en dicha base.

La exoneración de responsabilidad está dada debido a que no es posible responder por los hechos de un tercero o actuaciones que están por fuera del manejo de la compañía pues es un acto que sale de control de la misma, no se puede estar obligado a responder por el manejo, control o tratamiento de una base de datos la cual no se es responsable.

Por otro lado es importante aclarar que respecto a la seguridad de la información para el caso que nos ocupa, no se presentó hecho o situación que vislumbre fallas en los sistemas de seguridad o control que se tiene respecto a las bases de datos, pues como se manifestó el hecho presentado no sucedió por violación a sustracción indebida de la información de nuestras bases de datos, la información del señor [REDACTED] ya no se encontraba disponibles en nuestros sistemas debido a que ya está eliminada de tiempo atrás y por otro lado la información del titular para el contacto que fue realizado en el mes de febrero no SALIO de nuestra compañía, motivo por el cual no se puede imputar dicho cargo a mi representada”.

Dicho lo anterior, ésta Dirección encuentra que la aquí investigada acepta expresamente que con posterioridad a la solicitud de supresión o eliminación de datos del denunciante, una de sus subordinadas, que ocupaba el cargo de asesora comercial, contactó al denunciante “(...) con información de nuestra compañía” (subrayado y negrilla fuera del texto), aseveración que, sin lugar a dudas, deja sin piso la premisa posteriormente esgrimida por la investigada según la cual: “(...) La base de datos que fue utilizada corresponde a una base de carácter personal...”, más aún cuando se encuentra plenamente probado en el expediente que el correo electrónico mediante el cual se expuso masiva e indebidamente información personal del denunciante y de treinta y dos (32) Titulares más (dirección de correos electrónicos), fue enviado por una subalterna de la investigada que actuaba en nombre de ésta bajo el asunto “LO INVITAMOS AL EVENTO DE APROBATON ESTE SABADO RECIBIMOS LOS USADOS COMO PARTE DE PAGO” utilizando para ello la cuenta de correo electrónico institucional: [REDACTED] observando adicionalmente que al margen del mensaje electrónico en cuestión se vislumbra un “AVISO LEGAL” en el que expresamente se indica: “(...) Este correo electrónico contiene **información confidencial de Internacional de Vehículos Ltda...**” (Negrilla fuera del texto).

En éste punto, vale la pena volver a traer a colación el Principio de Seguridad de la Información establecido en el literal g) del artículo la ley 1581 de 2012 que impone a los Responsables y Encargados de Tratamiento de Datos Personales el deber de implementar la medidas técnicas, **humanas y administrativas** necesarias para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, de tal manera que, si como ya se dijo, la investigada acepta expresamente que una de sus subalternar usó sin su autorización la “(...) información de su compañía..” (Entendiendo que tal información está referida a datos personales de sus clientes) lo que procede es establecer si obra en el expediente alguna prueba que demuestre que, con antelación a la divulgación masiva e indiscriminada de información personales del quejoso y de 32 Titulares más, la investigada había documentado e implementado las medidas, técnicas humanas y administrativas necesarias para evitar que sucediera una situación como la que en este caso ocurrió. Más aún, resulta relevante establecer si tales medidas fueron conocidas y aceptadas por los empleados de la sociedad investigada y en especial por la fuerza de venta de la organización y por la señora Martha Velez.

Así las cosas, una vez revisado el material probatorio que obra en el expediente no hay pruebas que demuestren que la aquí invéstigada hubiese documentado e implementado políticas y procedimientos relacionados con el uso de las cuentas de correo empresarial o de las reglas que gobiernan la recolección, mantenimiento y uso y disposición final de los datos de contacto de sus clientes, así como tampoco obra en el plenario prueba alguna que demuestre

Tampoco encuentra probado ésta Dirección que, de existir tales procedimientos, éstos hayan sido divulgados o puestos en conocimiento de los empleados de la investigada y en especial de la señora Martha Velez, o que la organización hubiese realizado algún tipo de capacitación o sensibilización relacionadas con el manejo o tratamiento de datos personales así como también se echa de menos alguna prueba que demuestre que la subalterna que remitió el mensaje de texto que aquí se cuestiona haya suscrito una cláusula de confidencialidad y/ o un acuerdo de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.

Por la cual se impone una sanción

Por lo anterior, teniendo en cuenta que los argumentos de la sociedad investigada pretenden demostrar que en este caso se exime de responsabilidad porque la base de datos que fue utilizada para remitir el correo masivo que dio lugar a la presente investigación no es de su propiedad sino que fue construida por un subalterno suyo, resulta pertinente señalar que le cabe responsabilidad por el acto de aquel, en la medida que la investigada tiene el deber de adoptar e implementar las medidas apropiadas y efectivas, para cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, acorde con el principio de responsabilidad demostrada establecido en el Decreto 1074 de 2015, lo cual, conforme a lo señalado hasta el momento no demostró.

En consecuencia, este Despacho encuentra que la investigada incumplió con el deber contemplado en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal f) del artículo 4 de la misma normatividad, el cual contempla que los Responsables de Tratamiento de Datos Personales deberán conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, razón por la cual se impondrá la correspondiente sanción.

## DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción

### 10.1 Facultad sancionatoria

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

*"(...) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad (...)."*<sup>7</sup>

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales, debe en primera medida analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados<sup>8</sup>.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Finalmente, se tendrán en cuenta la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

Para el caso que nos ocupa, se encuentra demostrado que la sociedad investigada incumplió el deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, vulnerando con ello el derecho de hábeas data y de intimidad del señor [REDACTED], y de treinta y dos (32) titulares más, razón por la cual lo que se impondrá una multa por la

<sup>7</sup> Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003, Exp. Rad. D-4059, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra.

<sup>8</sup> Ley 1266 de 2008 "Artículo 19. Criterios para graduar las sanciones. Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables: a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley; b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción; c) La reincidencia en la comisión de la infracción; d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio; e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio; f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar."

Por la cual se impone una sanción

vulneración del deber establecido en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, equivalente a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### 10.1 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d), e) y f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo citado no se aplica toda vez que el investigado no reconoció o aceptó la comisión de la infracción.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una sanción pecuniaria a la Compañía **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, identificada con el Nit. 860-040-872-7, de **CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO OCHENTA SEIS MIL TRECIENTOS** pesos M/cte. (\$117.186.300.00), equivalente a **CIENTO CINCUENTA** (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de los deberes establecidos en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Advertir a la Compañía **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, identificada con el Nit. 860.040.872-7, que en su condición de Responsable del Tratamiento, debe cumplir con las obligaciones y principios establecidos por la Ley 1581 de 2012 y específicamente con su deber de conservar la información de los clientes bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la compañía **INTERNACIONAL DE VEHICULOS LTDA.**, identificada con el Nit. 860.040.872-7, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos personales y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

**ARTÍCULO CUARTO:** Comuníquese el contenido de la presente resolución al señor [REDACTED]

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., **16 FEB 2018**

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ**

Por la cual se impone una sanción

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada:**

Entidad: **INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS LIMITADA**

Identificación: Nit. 860.040.872-7

Representante Legal: JAIME ALFONSO RUÍZ ZAMBRANO

No de Identificación 4436088

Dirección: Carrera 7 No. 34 – 25. .

Ciudad: Bogotá, D.C.

Correo electrónico: [gerencia@internacionaldevehiculos.com.co](mailto:gerencia@internacionaldevehiculos.com.co)

[REDACTED]

[REDACTED]

18 FEB 2018